

DESCRIPTIF DE LA DEMARCHE QUALITE

Nous sommes deux associées au sein de GREFO Psychologie, nous sommes très attentives à la satisfaction des établissements et des participants. D'autant plus, que nous ne faisons pas de démarche commerciale (hormis sur notre site internet) et que ce sont les recommandations de nos clients qui nous en apportent d'autres.

1

S'engager dans une démarche qualité permet de revisiter ses pratiques afin d'obtenir la satisfaction du prescripteur de la formation en tous sens.

En premier lieu, une compréhension élargie de la demande de formation, en deuxième lieu, la recherche systématique d'une cohérence entre ce qui est attendu et apporté.

La démarche qualité de GREFO Psychologie repose sur 3 axes :

→ **Le suivi des engagements** pour délivrer cette prestation dans les conditions les meilleures, le programme de formation envoyé au prescripteur conforme au cahier des charges, dans la convention entre l'établissement et GREFO Psychologie.

En tenant compte à la fois :

- du prescripteur qui exprime un besoin de formation et définit le cahier des charges de la demande,
- le donneur d'ordre qui contractualise avec l'organisme de formation,
- le professionnel qui est le bénéficiaire de la formation.

→ **La qualité de la prestation** elle-même.

→ **L'amélioration continue** de la qualité à partir des différentes évaluations.

La qualité porte sur l'ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires à la mise en œuvre de la gestion de la qualité :

- les types d'actions et leurs mises en œuvre
- le pilotage de la démarche
- la communication
- les documents et outils organisationnels
- les documents et outils d'évaluation (critères, indicateurs...)

G.R.E.FO Psychologie

Groupe de Recherche, d'Enseignement et de Formation en Psychologie

La Charte qualité :

L'organisme de formation GREFO Psychologie possède une charte qualité qui explicite aux établissements les engagements pris en matière de :

- déontologie et éthique professionnelle
- service rendu à l'établissement
- service rendu aux participants
- gestion et la maîtrise de la qualité

2

L'amélioration continue de la qualité :

La démarche qualité s'appuie sur une procédure d'évaluation de la formation qui se déroule au terme de chaque stage et à distance du stage.

Cette procédure d'évaluation implique les stagiaires, le prescripteur de la formation et les formateurs.

L'évaluation de la formation par les stagiaires porte sur :

- le ou les formateurs (disponibilité, adaptation, aptitudes pédagogiques)
- le programme et les contenus (adéquation des contenus, méthode pédagogique, apports par rapport à la pratique,...)
- les conditions matérielles de la formation (conditions d'accueil, environnement, matériel pédagogique)
- l'organisation (planification, rythme de la formation,...)
- le niveau de satisfaction des objectifs d'acquisition des compétences ou des connaissances
- l'atteinte des résultats de la mise en pratique sur le terrain
- le niveau de fréquence de l'usage des apports de la formation
- les facteurs favorisant sa mise en pratique

L'évaluation repose sur :

- un tour de table final
- une évaluation à chaud par des questionnaires remis aux participants
- une évaluation à froid par des questionnaires remis aux participants à distance de la formation
- une évaluation du ou des formateurs

La synthèse des évaluations sous la forme d'un bilan pédagogique qui porte sur :

- les indices et informations collectés qui sont complétés par un diagnostic plus approfondi
- une analyse sur la dynamique de groupe, la relation avec les stagiaires, l'interactivité avec les participants

925 route du Chesney – 74700 Domancy - tél. 06.29.18.37.07

www.grefopsychologie.com

SIRET 448 421 990 00020 – APE 8559B – Société en participation

Déclaration d'activité n° 82 74 01754 74

G.R.E.FO Psychologie

Groupe de Recherche, d'Enseignement et de Formation en Psychologie

- les objectifs atteints
- les conditions de la formation
- l'adaptation de la durée au contenu du programme...

Nous partageons nos analyses et conclusions auprès du prescripteur de la formation afin qu'il puisse décider de la suite à donner à la formation. La restitution est effectuée par le ou les formateurs qui ont animé la formation.

3

Il rend compte de :

- de l'évaluation à chaud en termes de % et des commentaires pertinents
- de l'évaluation à froid en termes de % et des réalisations sur le terrain professionnel
- de l'évaluation du et des formateur, des pistes d'amélioration et des conclusions à tirer du bilan pédagogique

Il permet de mesurer l'écart entre les résultats obtenus et les objectifs fixés en amont dans le souci d'un processus d'amélioration continue de nos formations.

Si un tel écart existe, l'organisme de formation, GREFO Psychologie, s'engage à rechercher les causes de cet écart en conséquence à :

- Changer d'attitudes, de méthodes, de contenu, d'environnement
- Identifier de nouveaux besoins
- Repérer les difficultés d'application

Puis définir de nouveaux objectifs. Pour ce faire, il procède à un contrôle de conformité entre:

- le cahier des charges et sa proposition pédagogique
- les attentes des participants et les réponses apportées
- le contenu du programme et le réalisé
- la durée prévue et la gestion du temps

Pour finir, à distance de la formation (entre 3 à 9 mois), une enquête d'impact de la formation est envoyée au prescripteur par mail, toujours dans le souci d'amélioration de nos formations.

925 route du Chesney – 74700 Domancy - tél. 06.29.18.37.07

www.grefopsychologie.com

SIRET 448 421 990 00020 – APE 8559B – Société en participation

Déclaration d'activité n° 82 74 01754 74